

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah  
Membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
MEMBUKA TABUNGAN HAJI DI BANK MUAMALAT INDONESIA  
CABANG SUNGAILIAT**

Erlita Oktarini<sup>1</sup>

***Abstract***

*This study aims to determine the opening mechanism and influence factors Haj Savings excellent service, social and promotion to the customer's decision opened the Hajj Savings. Location of the study were examined by the authors focused in Bank Muamalat Indonesia Sungailiat branch.*

*This research is a field research (field research) with quantitative research methods. The population in this study 518 while the sample 41 clients and using random sampling. While data collection techniques used were a questionnaire (questionnaire) and documentation. This study uses SPSS software version 18.0 and EViews version 4.1. Methods of data analysis used in this study is the instrument test questions using validity and reliability test, classic assumption test in the form of normality test, multicollinearity, autocorrelation and heteroscedasticity test, test data variables with multiple linear regression analysis and hypothesis testing with a partial test ( T test), simultaneous test (F test) and the coefficient of determination (test R)<sup>2</sup>*

*From the results of this study indicate that the test instrument known to question the validity of all the items is a valid question and test the reliability of all the variables is reliable. Classic assumption test revealed good overall. Based on the test variables and hypotheses that excellent service factor, collective social promotion and significantly influence the customer's decision. Partial test results concludes that the excellent service, social and promotion of positive and significant impact on customer decisions.*

**Keywords:** *Service Excellence, Social, Promotions, Customer Decision Opens Haj Savings*

## **A. Pendahuluan**

Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat sebagai salah satu bagian Bank Muamalat Indonesia terus berupaya meningkatkan pertumbuhan dana khususnya pada sumber dana pihak ketiga yang diperoleh dari produk-produk tabungan yang dimilikinya yang salah satunya yaitu Tabungan Haji. Sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat pada tanggal 23 Desember 2010, Tabungan Haji sudah mulai diminati para nasabah dengan meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, NIM 1231026.

<sup>2</sup> Rudi Hartono, Karyawan Clerical Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat, *Wawancara*, Sungailiat, 19 Oktober 2015.

Perkembangan bank tidak luput dari nasabah yang semakin meningkat di bank tersebut karena nasabah merupakan indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perbankan begitu pentingnya peran masyarakat maka dalam hal ini peran perusahaan perbankan sangat tergantung sekali terhadap nasabah atau masyarakat,<sup>3</sup> melihat di Indonesia pertumbuhan ekonomi terus mengalami peningkatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia adalah dari faktor sumber daya manusia yaitu masyarakat muslim Indonesia yang mendaftarkan diri mereka menjadi calon jamaah haji.

Bank sebagai lembaga keuangan perlu menginformasikan setiap produk misalnya produk Tabungan Haji yang mereka tawarkan. Hal ini dilakukan agar calon jamaah haji mengetahui dan memiliki minat menabung produk Tabungan Haji yang ditawarkan bank tersebut sesuai dengan kebutuhannya dan keinginannya. Banyak bank menawarkan produk Tabungan Haji, diantara mereka ada yang gagal dan tidak sukses dalam merebut kepuasan konsumen. Kepercayaan menjadi tolak ukur terpenting dalam usaha perbankan untuk menarik nasabah agar menabung dana ibadah haji pada bank tersebut.

## **B. Pembahasan Penelitian**

Setelah menyebarkan angket atau kuesioner terhadap nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat, dilakukan analisis output uji *SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) for windows* versi 18.0 dan *EViews* versi 4.1 pada penelitian ini, membuktikan bahwa adanya pengaruh antara variabel *independen* (pelayanan prima, sosial dan promosi) terhadap variabel *dependen* (keputusan nasabah Tabungan Haji).

Dari dokumentasi dan observasi terhadap pihak bank dapat diketahui bahwa mekanisme membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia dimulai dengan nasabah membuka rekening di bank dengan syarat pembukaan rekening KTP dan NPWP, setoran awal pembukaan rekening Rp. 100.000,- dan untuk mendapatkan nomor porsi harus membayar Rp 25.000.000,- kemudian nasabah menuju ke Kementerian Agama untuk mengisi formulir SPPH dan diinput oleh pihak kementerian agama, dengan membawa persyaratan surat keterangan sehat dari puskesmas, fotocopy KTP sah dan masih berlaku, fotocopy KK, fotocopy Tabungan

---

<sup>3</sup> Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), hal 8.

Haji 1 lembar, fotocopy akte kelahiran atau ijazah terakhir atau surat nikah atau surat keterangan domisili dari kecamatan, kemudian nasabah kembali ke bank membawa SPPH untuk mencetak nomor porsi dengan syarat pembayaran lunas Rp 25.000.000,- ke teller bank dan kemudian di input bukti haji oleh *customer service*.

Dari proses membuka Tabungan Haji di bank nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a) Pengaruh faktor pelayanan prima terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat

Dari hasil uji hipotesis diketahui besarnya nilai  $T$  hitung variabel pelayanan prima bank adalah sebesar 3.691285 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0007 < 0.05$ , maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara signifikan variabel pelayanan prima bank mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat

Dari hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima bank memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia, dimana koefisien regresinya bernilai positif yaitu sebesar 0.231112. Hal ini berarti, apabila pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan semakin baik dan memuaskan, maka keputusan nasabah untuk membuka Tabungan Haji akan meningkat. Hal ini disebabkan fasilitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Sungailiat sama dengan bank lainnya yang ada di Sungailiat, yaitu sesuai dengan standart pelayanan bankir, selain itu prosedur untuk membuka Tabungan Haji mudah, cepat dan aman.

- b) Pengaruh faktor promosi terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Sungailiat

Dari hasil uji hipotesis diketahui besarnya nilai  $T$  hitung variabel promosi bank adalah sebesar 3.660285 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0008 < 0.05$ , maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara signifikan variabel promosi bank mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat.

Dari hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel promosi bank memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia, dimana koefisien regresinya bernilai positif yaitu sebesar 0.271335. Hal ini berarti, apabila semakin berkualitasnya strategi promosi yang diberikan oleh lembaga perbankan, maka keputusan nasabah untuk membuka Tabungan Haji akan meningkat. Hal ini disebabkan karena promosi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat melalui brosur, spanduk dan website mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat.

- c) Pengaruh faktor sosial terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Sungailiat

Dari hasil uji hipotesis diketahui besarnya nilai  $T$  hitung variabel sosial bank adalah sebesar 4.829207 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0000 < 0.05$ , maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara signifikan variabel sosial bank mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat

Dari hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel sosial bank memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia, dimana koefisien regresinya bernilai positif yaitu sebesar 0.264879. Hal ini berarti, apabila semakin banyak pihak keluarga, kenalan, teman sekantor, Kementrian Agama atau persepsi masyarakat yang baik terhadap bank akan meningkatkan keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat.

- d) Pengaruh faktor pelayanan prima, sosial dan promosi terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat

Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh nilai *Adjusted R-squared* ( $R^2$ ) sebesar 0.848781 yang menunjukkan bahwa keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat mampu dijelaskan secara serentak oleh faktor pelayanan prima, promosi dan sosial

sebesar 84,87%, sedangkan sisanya sebesar 15,13% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi.

Dari hasil uji F Statistik diperoleh nilai F hitung sebesar 75.83922 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000000 < \alpha = 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor tersebut yaitu faktor pelayanan prima, sosial dan promosi secara bersama-sama atau simultan mampu mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat.

### **C. Sampel Penelitian**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti/diselidiki.<sup>4</sup> Dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin :<sup>5</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = % kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

dalam peneltian ini jumlah populasi (N) = 518 orang sedangkan *error* (e) = 15% maka ukuran sampel:

$$n = \frac{518}{1 + (518)(15\%)^2}$$

= 40,93 nasabah

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya sebanyak 41 orang nasabah, dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *random sampling* <sup>6</sup> yaitu pengambilan sampel secara acak dimana anggota sampelnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Hal

---

<sup>4</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal 101.

<sup>5</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 180.

<sup>6</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kauntitatif*, (Jakarta: Rajawali press, 2011), hal 75

diatas mengacu pada apa yang diungkapkan oleh Zulkifli yang mengutip dari Arikunto bahwa: <sup>7</sup>

“Bila populasinya lebih dari 100 maka sampel dapat diambil 10-15 persen atau 20-25 persen atau lebih, tergantung pada: 1) waktu, tenaga dan dana yang dimiliki peneliti; 2) skop wilayah terhadap pengamatan subjek; 3) hasil yang ingin dicapai peneliti.

#### D. Teknik Analisis Data

Metode kuantitatif digunakan untuk menganalisis secara statistik dengan melakukan uji terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dimana untuk mempermudah proses perhitungannya menggunakan *SPSS for windows versi 18.0* dan *EViews versi 4.1*

Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Uji *Validitas* Dan Uji *Reliabilitas*

###### a. Uji *Validitas*

Uji *validitas* ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya sebagai berikut :

- 1) Uji ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut yang dapat mendefinisikan suatu variabel.
- 2) Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu.
- 3) Uji *validitas* dilakukan pada setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan tingkat kesalahan 5%.
- 4) Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka butir soal disebut valid. <sup>8</sup>

###### b. Uji *Reliabilitas* (Kehandalan)

Kehandalan diukur dengan menggunakan *alfa cronbach* yaitu koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Tentang uji relabilitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya, sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Zulkifli, *Metodologi Penelitian Suatu Pengantar*, (Sungailiat Bangka, Shiddiq Press, 2007), hal 60.

<sup>8</sup> Juliansyah Nor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2014), hal. 19.

- 1) Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.
- 2) Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan.
- 3) Jika nilai  $\alpha > 0.60$ , disebut *reliable*.<sup>9</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut berdistribusi normal, maka pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *Jarque-Bera test*. *Jarque-Bera test* mempunyai distribusi normal apabila nilainya di bawah 2 ( $JB < 2$ ) dengan probabilitas di atas 0.05 ( $P > 0.05$ ).<sup>10</sup>

### b. Uji Multikolinearitas

Salah satu cara untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Correlation Matrix* menggunakan program *Eviews 4.1*. Suatu data dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas jika nilai *Correlation Matrix* antar variabel independen lebih kecil dari 0.8 ( $Correlation < 0.8$ ).<sup>11</sup>

### c. Uji Autokorelasi

Untuk memastikan model regresi terbebas dari *autokorelasi* atau tidak, maka digunakan metode *Brusch-Godfrey* atau *LM (Lagrange Multiplier) Test*, dengan ketentuan apabila nilai Probabilitas *Obs R-squared* lebih besar dari 0.05 ( $P > 0.05$ ), maka dapat dipastikan bahwa tidak adanya *autokorelasi* pada model regresi.<sup>12</sup>

### d. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memastikan ada tidaknya masalah *heteroskedastisitas*, maka dilakukan pengujian menggunakan *White Heteroskedasticity Test*, dengan

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hal 24.

<sup>10</sup> Jonathan Sarwono, *Prosedur-prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan Tesis dengan EViews*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hal. 163.

<sup>11</sup> Wing Wahyu Winarno, *Analisis Ekonometrika dan Statistik Dengan Eviews*, (Yogyakarta: STIM YKPN, 2011), hal. 35.

<sup>12</sup> Jonathan Sarwono, *Prosedur-prosedur ....*, hal. 162-163.

ketentuan apabila nilai Probabilitas *Obs R-squared* lebih besar dari 0.05 ( $P > 0.05$ ), maka dapat dipastikan bahwa tidak adanya masalah *heteroskedastisitas* pada model regresi.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda dapat didefinisikan sebagai pengaruh antara lebih dari 2 variabel, di mana terdiri 2 atau lebih variabel independen/ bebas dan 1 variabel dependen (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*).<sup>13</sup>

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah membuka Tabungan Haji. Adapun persamaan analisis regresi linear berganda tersebut ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y = Nasabah

$X_2$  = Faktor Sosial

a = Konstanta

$X_3$  = Faktor Promosi

b = Koefisien Regresi

$X_1$  = Faktor Pelayanan

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengukur besarnya kontribusi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi kepada ( $R^2$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah besaran yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%), sehingga harus dikalikan dengan 100 %. Tepatnya jika koefisien korelasi antara variabel X (independen) dan Y (dependen) adalah 1.00, koefisien determinasi adalah 1<sup>2</sup>

---

<sup>13</sup> Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), hal. 52.



atau  $1 \times 100 \% = 100 \%$ . Artinya, 100 % dari variasi perubahan dalam variabel Y (dependen) disebabkan oleh variasi perubahan dalam variabel X (independen). Semakin kuat koefisien korelasi, maka semakin kuat koefisien determinasi atau sebaliknya.<sup>14</sup>

b. Uji *Simultan* (uji F-test)

Uji *simultan* digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (*simultan*) mempengaruhi variabel dependen melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho :  $b_1=b_2=b_3=0$ , artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ , artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>15</sup>

Kriteria pengujiannya adalah jika F hitung < F tabel, maka, Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat sedangkan jika F hitung > F tabel, maka, Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Dengan nilai signifikansi 0.05.<sup>16</sup>

c. Uji *Parsial* (uji T-test)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho :  $b_i = 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>14</sup> Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Statistika untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: Caps, 2012), Hal 194-195

<sup>15</sup> Imam Ghozali, *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), hal. 16.

<sup>16</sup> Shochrul R.Ajija, dkk, *Cara Cerdas Menguasai Eviews*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal.

$H_a : b \neq 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>17</sup>

Kriteria pengujiannya adalah <sup>18</sup>

$H_0$  diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0.05$

$H_a$  diterima, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0.05$ .

### C. Kesimpulan

Mekanisme membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat dimulai dengan nasabah membuka rekening di bank dengan syarat pembukaan rekening KTP dan NPWP, setoran awal pembukaan rekening Rp. 100.000,- . kemudian nasabah menuju ke Kementerian Agama untuk mengisi formulir SPPH dan diinput oleh pihak Kementerian Agama, dengan membawa persyaratan surat keterangan sehat dari puskesmas, fotocopy KTP sah dan masih berlaku, fotocopy KK, fotocopy Tabungan Haji 1 lembar, fotocopy akte kelahiran atau ijazah terakhir atau surat nikah atau surat keterangan domisili dari kecamatan, kemudian nasabah kembali ke bank membawa SPPH untuk mencetak nomor porsi dengan syarat pembayaran lunas Rp 25.000.000,- ke teller bank dan kemudian di input bukti haji oleh *customer service*.

Faktor pelayanan prima(0.231112), sosial (0.271335) dan promosi (0.264879) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat. Secara parsial variabel pelayanan prima diketahui besarnya nilai  $T$  hitung variabel pelayanan prima bank adalah sebesar 3.691285 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0007 < 0.05$ , variabel promosi besarnya nilai  $T$  hitung adalah sebesar 3.660285 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0008 < 0.05$  dan variabel sosial besarnya nilai  $T$  hitung adalah sebesar 4.829207 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.0000 < 0.05$ , ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Tabungan Haji karena nilai signifikansinya dibawah 0.05. secara determinasi ( $R^2$ ), diperoleh nilai *Adjusted R-squared* ( $R^2$ ) sebesar 0.848781 yang menunjukkan bahwa keputusan

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hal. 17.

<sup>18</sup> *Ibid.*,hal 35

nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat mampu dijelaskan secara serentak oleh faktor pelayanan prima, promosi dan sosial sebesar 84,87%, sedangkan sisanya sebesar 15,13% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi. Secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 75.83922 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000000 < \alpha = 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor tersebut yaitu faktor pelayanan prima, sosial dan promosi secara bersama-sama atau simultan mampu mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hartono, Rudi. Karyawan Clerical Bank Muamalat Indonesia Cabang Sungailiat. *Wawancara*. Sungailiat: 19 Oktober 2015.
- Wirosa. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti.
- Bungin, M, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali press.
- Zulkifli. 2007. *Metodologi Penelitian Suatu Pengantar*. Sungailiat Bangka, Shiddiq Press.
- Nor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sarwono, Jonathan. 2016. *Prosedur-prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan Tesis dengan EViews*. Yogyakarta: Gava Media.
- Winarno, Wing Wahyu. 2011. *Analisis Ekonometrika dan Statistik Dengan Eviews*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Kurniawan, Albert. 2009. *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Statistika untuk Ekonomi*. Yogyakarta: Caps.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ajija, Shochrul R,dkk. 2011. *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Jakarta: Salemba Empat.